

## ¿QUIÉNES PUEDEN OPTAR PARA RECIBIR LOS SERVICIOS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA LA SALUD MENTAL?

Usted puede optar para recibir los servicios del Defensor del pueblo en caso de que esté apto para recibir servicios de salud mental públicos y sea residente del Condado de Clark, Washington. En caso de tener dudas respecto a los servicios que está recibiendo actualmente, o si considera que sus derechos han sido violados, o bien no está de acuerdo con la negación de los servicios, póngase en contacto con el Defensor del pueblo llamando al (360) 397-8470 para concretar una entrevista.

## ¿QUÉ MÁS DEBERÍA SABER?

El Defensor del pueblo para la Salud Mental:

- Es independiente de los proveedores de servicios y de la Red de Apoyo Regional del Condado de Clark.
- Está consciente de las edades y características demográficas de la región del Condado de Clark.
- Es un profesional capacitado.
- Respetar las normas de confidencialidad.
- Está obligado por el Estado de Washington a ayudar a las personas que se encuentran en proceso de quejas y agravios (*ref: WAC 388-865-0255*).

## CÓMO ENTRAR EN CONTACTO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA LA SALUD MENTAL

Por favor, solicite una entrevista.



**Teléfono:**  
**360-397-8470**

**Número gratuito:**  
**866-666-5070**

Los servicios del Defensor del Pueblo para la Salud Mental se brindan de forma gratuita.

### ***Dirección:***

Clark County Center for Community Health  
1601 E Fourth Plain Blvd, Building 17  
Vancouver, WA 98661

### ***Recepción ubicada en:***

Departamento de Servicios Comunitarios  
2<sup>do</sup>. Piso, Suite C214

### ***Dirección postal:***

Clark County  
**Defensor del Pueblo para la Salud Mental**  
c/o The Logical Mind, Ltd.  
16420 SE McGillivray Blvd.  
Ste. 103 PMB 910  
Vancouver, WA 98683



Servicios del  
**Defensor del Pueblo\***  
para la **Salud Mental**  
del Condado de Clark

## Protección de los Derechos del Consumidor y Resolución de Quejas y Agravios



\* **Defensor del Pueblo:** persona que investiga las quejas que se han reportado (ya sean de estudiantes o consumidores), informa sobre los hallazgos y brinda su ayuda para llegar a un acuerdo equitativo (Nuevo Diccionario Universitario Webster, 1981).

## ¿QUÉ HACE EL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA LA SALUD MENTAL?

---

- Ayuda a las personas a expresar sus quejas o agravios.
- Brinda ayuda para resolver quejas o agravios.
- Involucra a otras personas para resolver los pedidos del interesado.
- Ayuda a las personas durante el proceso de apelación en caso de recibir una negación o de que finalice el servicio por parte de la Red de Apoyo Regional del Condado de Clark.
- Representa o ayuda a las personas durante el proceso de audiencia imparcial.
- Proporciona informes y recomienda soluciones al sistema de salud mental público respecto a las oportunidades para mejorar el servicio.
- Brinda educación en relación a los derechos del consumidor.

Usted puede ayudarnos a mejorar los servicios de salud mental del condado de Clark informándonos sobre sus preocupaciones cuando los servicios no funcionen correctamente. La participación del consumidor es esencial para mejorar y mantener la calidad de los servicios de salud mental.

## ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Una **queja** es una expresión de insatisfacción verbal o escrita que no puede resolverse mutuamente entre el consumidor y la persona involucrada.

## ¿QUÉ ES UN AGRAVIO?

Un **agravio** es una queja formal que debe presentarse por escrito y requiere una respuesta por escrito por parte de la agencia o Red de Apoyo Regional del Condado de Clark dentro de cierto margen de tiempo.

## ¿QUÉ ES UNA APELACIÓN?

Una **apelación** es una solicitud por escrito para la Red de Apoyo Regional (RSN en inglés) del Condado de Clark para revisar una negación o finalización de un servicio. Comuníquese con la RSN del Condado de Clark al (360) 397-2130 para solicitar una apelación.

## ¿QUÉ ES UNA AUDIENCIA IMPARCIAL?

Una **audiencia imparcial** es una revisión que lleva a cabo la Oficina Administrativa de Audiencias de Washington cuando una persona considera que sus derechos o un Código Administrativo de Washington han sido violados, o bien cuando un agravio no puede resolverse.

## ¿CÓMO PUEDO EXPRESAR MI PREOCUPACIÓN?

---

- Es conveniente primero intentar resolver su queja con la persona directamente involucrada antes de tomar otras medidas. Explíquele cuál es su preocupación y permítale saber qué considera que sea lo mejor para usted. Sea claro respecto a su queja y respecto a cuál sería la solución aceptable para usted. Intente buscar diferentes caminos que le permitan llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos.
- Llame a la agencia o a la Red de Apoyo Regional del Condado de Clark e infórmeles que usted desea presentar una queja.
- Si no está conforme con el resultado o bien prefiere una respuesta por escrito, detalle su queja por escrito como un agravio y envíela a la agencia o a la Red de Apoyo Regional del Condado de Clark.



Usted puede pedir ayuda al Defensor del Pueblo para la Salud Mental siguiendo los pasos mencionados con anterioridad, así como hacer una apelación o petición de audiencia imparcial.